



SEGURTASUN SAILA

Administrazio eta Zerbitzuen Sailburuordetza
Telekomunikazioak eta Sistema Informatikoak
Kudeatzeko Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

Viceconsejería de Administración y Servicios
Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y
Sistemas Informáticos

**SOPORTE AL CENTRO DE ATENCIÓN A
USUARIOS Y USUARIAS**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS



TABLA DE CONTENIDOS

Página

1. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL PLIEGO	3
2. ALCANCE DEL SERVICIO.	4
2.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	5
2.1.1 Atención a las peticiones que se reciban en el C.A.U.	5
2.1.2 Diagnóstico inicial y clasificación de las atenciones.....	5
2.1.3 Actualización de la información relevante de la incidencia.....	6
2.1.4 Seguimiento de la incidencia hasta su resolución	6
2.1.5 Contacto con el usuario a petición del soporte	6
2.1.6 Gestión de la comunicación de los accesos a centros	6
2.1.7 Gestión de las reclamaciones de usuarios y usuarias ante incidencias no resueltas ...	6
2.1.8 Confirmación de la solución dada con el usuario	6
2.1.9 Cierre de incidencias.....	7
2.1.10 Activación, en los casos que proceda, de la gestión de incidencias altas y críticas.....	7
2.1.11 Recepción del material averiado, según los procedimientos establecidos.....	7
2.1.12 Recepción de la comunicación de mantenimientos preventivos.....	7
2.1.13 Comunicación de paradas / cortes planificados.....	7
2.1.14 Mantenimiento y actualización de la Base datos de Conocimiento.....	7
2.1.15 Evolución y mejora de las guías de uso de las aplicaciones	8
2.1.16 Supervisión de la Gestión de Incidencias y de las atenciones recibidas	8
2.1.17 Generación de informes y cuadros de mando	8
2.1.18 Calidad de la información registrada y del seguimiento de los procedimientos.....	8
2.2. MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO	8
2.2.1 Optimización del Servicio.....	8
2.2.2 Comité de seguimiento de la mejora continua del Servicio.....	9
2.3. IDIOMA DE ATENCIÓN	10
2.4. PÚBLICO OBJETIVO	10
2.5. ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA	10
2.6. DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO	10
2.7. TRATAMIENTO DE DATOS E INFORMACIÓN.	11
2.8. AUDITORÍA DE SEGURIDAD Y TRAZABILIDAD DE LOS SERVICIOS	12
2.9. PLAN DE CONTINGENCIA DEL SERVICIO.	12
3. CONDICIONES DEL SERVICIO.....	13
3.1. RASGOS GENERALES	13
3.2. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.	13
3.3. CUALIFICACIÓN TÉCNICA DEL EQUIPO DE TRABAJO	14
3.4. HORARIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	15
3.5. MECANISMO DE ACCESO AL SERVICIO.....	15
3.6. EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL.	15
3.7. SERVICIO DE CENTRALITA.	15
3.8. UBICACIÓN DEL SERVICIO	16
3.9. EQUIPO DE TRABAJO	16
3.9.1 Organización.....	16
3.9.2 Medios materiales.....	17
4. FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	18
4.1. FASE DE TRANSICIÓN DE ENTRADA	18
4.2. PRESTACIÓN NORMAL DEL SERVICIO.....	19
4.2.1 Posibles Proyectos durante la evolución del contrato.....	19



4.2.2	Plan de devolución del servicio	19
4.3.	DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	19
5.	NIVELES DE SERVICIO	20
5.1.	SEGUIMIENTO Y REPORTE DE LOS ANS	20
5.2.	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO	21
5.3.	RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	23
5.4.	MODIFICACIONES DE LOS ANS	23
6.	GOBIERNO Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	24
6.1.	RESPONSABILIDADES Y GESTIÓN DEL SERVICIO	24
6.2.	CONTROL DE CALIDAD	25
6.3.	REGISTROS, NOTIFICACIONES E INVENTARIOS.	25
7.	CONDICIONES DE SEGURIDAD/GENERALES	26
7.1.	NORMAS DE SEGURIDAD	26
7.2.	ACCESO Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	27
7.3.	PROPIEDAD INTELECTUAL	28
7.4.	DOCUMENTACIÓN	28



1. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL PLIEGO

El Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco (en adelante DSGV) en el desarrollo de su Plan de Gestión de Sistemas y con el objetivo de mejorar la calidad de servicio en sus relaciones con los usuarios y usuarias a los que presta su asistencia técnica, decidió en 1.998 crear un Centro de Atención (C.A.U.), para gestionar las incidencias de carácter informático y de comunicaciones tanto en el apartado hardware como software, de forma que exista un único punto de contacto donde estos canalicen de todas las problemáticas derivadas de su actividad relacionadas con la informática y las comunicaciones. Este centro tiene como finalidad dar solución a dichas incidencias proporcionando, por tanto, un servicio ágil, metódico y normalizado.

A lo largo del 2002, se decidió ampliar el horario de cobertura de servicio, abarcando las 24 horas los 365 días al año, con el fin de dar soporte a aquellas Direcciones que prestan servicio a la ciudadanía durante todo el día todos los días del año y, por tanto, es de vital importancia que dispongan de un medio para reportar sus incidencias en el momento en que éstas se producen.

En la actualidad, este servicio se encuentra consolidado habiéndose establecido unos procedimientos de actuación, así como unos compromisos de servicio, considerándose necesaria su continuidad dados los beneficios obtenidos hasta el momento (mejora en el servicio prestado, control de los incidentes producidos, relación única con los proveedores de servicio de mantenimiento, definición de procedimientos en la gestión de incidencias, etc.).

Las usuarias y usuarios que pueden contactar con este C.A.U. son todos aquellos que utilicen equipos conectados a la red corporativa del DSGV (las diferentes Direcciones y Servicios del Departamento) así como aquellos que acceden a través de redes afines (bomberos, Osakidetza, ...) o a través de un certificado digital.

Para la prestación del servicio solicitado se requiere por parte de las empresas dedicación continuada todos los días de la semana durante 24 horas por lo que será necesario el trabajo a turnos, la gestión de festivos, así como la asignación de los recursos humanos necesarios para garantizar los acuerdos de nivel de servicio establecidos.

De acuerdo con estos objetivos se determinan las condiciones generales y particulares a las que debe ajustarse el servicio de soporte, que constituyen la base para la petición de ofertas.

El objeto de este expediente es la contratación del servicio de soporte al centro de atención a usuarios y usuarias en el uso de los elementos y servicios informáticos y de comunicaciones de la red del DSGV

El presente pliego de prescripciones técnicas (P.P.T.) tiene como finalidad determinar el alcance de la prestación del servicio a realizar, así como las características generales y particulares y condiciones de ejecución a las que deben ajustarse el servicio solicitado.

2. ALCANCE DEL SERVICIO.

El presente expediente tiene por objeto el contrato de los servicios necesarios para la gestión del C.A.U. del DSGV.

El C.A.U. será el primer punto de entrada y punto de contacto con los usuarios y usuarias. Será el encargado de registrar las incidencias recibidas y realizar un diagnóstico inicial, pudiendo resolver en primer nivel en base a soluciones estandarizadas. En caso de que no se pueda resolver en ese primer nivel, lo canalizará al soporte de siguiente nivel (interno o externo al DSGV). En todo momento irá actualizando la información relevante de la incidencia y llevará a cabo su seguimiento hasta su resolución en función de la criticidad de la misma.

Una vez solucionada la incidencia, será el C.A.U. el encargado de comprobar con la o el usuario que el problema ha sido resuelto satisfactoriamente y de cerrar la incidencia. También gestionará las reclamaciones ante incidencias no resueltas.

El C.A.U. no solo gestionará incidencias informáticas sino también aquellas relacionadas con averías de equipos informáticos, eléctricos, de comunicaciones o infraestructuras.

También se encargará de comunicar las paradas o cortes planificados y mantenimientos preventivos, recepcionar el material averiado, activación de la gestión de incidencias altas y críticas, y del mantenimiento y actualización de la base de datos de Conocimiento.

Otras tareas serán las de supervisar las incidencias y atenciones recibidas, generar informes y cuadros de mando, y la evolución y mejora de las guías de uso de las aplicaciones (Mini guías y video-tutoriales con las dudas más habituales).

Para ofrecer dicho servicio, el DSGV pone a disposición las siguientes infraestructuras:

- ACD (Automatic Call Distributor) para la gestión de llamadas recibidas, con 2 colas de atención diferenciadas (de usuarios y usuarias, y de soportes).
- Herramienta de HelpDesk para el registro, documentación, seguimiento, solución y cierre de las atenciones y mantenimientos preventivos recibidos.
- Base de datos de conocimiento, donde se recogen los procedimientos, soluciones estandarizadas, pautas de actuación, manuales, pautas de documentación de incidencias, así como otros documentos de interés para el correcto funcionamiento del C.A.U.
- Correo electrónico (recepción de atenciones de usuario, informaciones de soportes, envío de notificaciones, listados de seguimiento, ...)
- Aplicación para la publicación en la Intranet de faq's y otras noticias de interés para los usuarios y usuarias.
- Herramientas ofimáticas (Word, Excel y PowerPoint).

La empresa adjudicataria, para dar servicio desde sus instalaciones, deberá disponer del equipamiento necesario como centralita propia (conectada a la del DSGV), teléfonos, cascos y equipos con la configuración y prestaciones que el DSGV estime oportuno para ofrecer un servicio óptimo.

Tanto las infraestructuras del DSGV como los usuarios y usuarias destinatarios de los servicios informáticos y de comunicaciones ofrecidos, pueden ser susceptibles de sufrir modificaciones durante la duración del presente contrato que podrá suponer un mayor volumen de atenciones a gestionar, así como la actualización de la documentación existente en la Base de Datos de Conocimiento, que debe ser asumido por la empresa adjudicataria.

2.1. Descripción del Servicio

2.1.1 Atención a las peticiones que se reciban en el C.A.U.

El C.A.U. dispone de varios medios a través de los cuales se podrán recibir peticiones de atención, como puede ser la comunicación de una incidencia, la solicitud de una información de seguimiento, la consulta de un procedimiento o duda o la petición de explotaciones previamente acordados con los usuarios y usuarias. También se pueden recibir informaciones de los soportes tales como código asignado por ellos, información de seguimiento, soluciones, ...

Los medios más habituales a través de los cuales se pueden recibir estas peticiones de atención son los siguientes:

- Teléfono
- Autoservicio
- Correo
- Buzón de voz

Recibida la atención se procederá a registrar en la herramienta de HelpDesk existente según las pautas de documentación establecidas.

Si se trata del registro de una incidencia, se comprobará si puede tratarse de una incidencia ya cerrada, en cuyo caso, se procederá a su reapertura. Así mismo, en caso de referirse a un problema ya existente reportado por otra persona se procederá a su relación.

2.1.2 Diagnóstico inicial y clasificación de las atenciones

Una vez registrada la petición de atención se procederá a su diagnóstico y clasificación, es decir:

Se intenta solucionar la incidencia con la colaboración del usuario, el cual sigue las instrucciones que le indica el operador telefónico, tomando control del puesto del usuario, si así se requiriera, para solventar la incidencia.

En el caso de que la atención no corresponda con las tipologías soportadas por el C.A.U., se procederá a su cierre por fuera de ámbito. En el resto de los casos, se procederá a su resolución en primer nivel, si correspondiese a una solución estandarizada, duda o consulta de procedimiento. Esta resolución podrá realizarse en el momento, de forma telefónica o a posteriori una vez consultada la Base de Conocimiento.

En caso de no poder resolverla, se procederá a su diagnóstico con el fin de canalizarlo al soporte de siguiente nivel correspondiente según lo establecido en el procedimiento definido para dicha casuística. Este soporte puede ser interno o externo al DSGV.

La forma de notificación al soporte puede ser bien por teléfono, correo o fax. Será responsabilidad del C.A.U. asegurarse de que la notificación ha sido correctamente recibida por el soporte.

2.1.3 Actualización de la información relevante de la incidencia

Si la información recibida en el C.A.U. procede de un soporte, se procederá a registrarla en la herramienta según las pautas de documentación establecidas así como a realizar las acciones que el procedimiento de gestión de incidencias tenga establecidas como pueden ser (actualización del tiempo de respuesta, gestión de soluciones operativas, identificación de información que deba ser registrada de forma específica para la obtención de estadísticas, gestiones de sustituciones de material, de soluciones definitivas, ...).

2.1.4 Seguimiento de la incidencia hasta su resolución

Existen diferentes criticidades en función de las cuales se han establecido pautas de seguimiento. Será responsabilidad del C.A.U. realizar el seguimiento de las incidencias pendientes conociendo en todo momento las acciones relevantes realizadas por los soportes y reclamando su resolución una vez finalizado el plazo establecido, acordando nuevos plazos para su seguimiento. Toda la información conseguida durante estas acciones de seguimiento, deberá ser registrada en la herramienta de HelpDesk según las pautas de documentación existentes.

2.1.5 Contacto con el usuario a petición del soporte

Puede ser que el soporte requiera que se realicen pruebas o se solicite determinada información al usuario. El C.A.U. deberá gestionar esta petición lo antes posible y dar la información facilitada al soporte.

2.1.6 Gestión de la comunicación de los accesos a centros

Todos los centros del DSGV llevan un control de acceso de las personas que acceden a ellos. Por eso, los soportes deben informar al centro de que van a acudir a realizar una reparación. En los casos, previamente establecidos esta gestión la realiza el C.A.U. así mismo, se encarga de resolver posibles problemas de acceso previamente comunicados al centro.

2.1.7 Gestión de las reclamaciones de usuarios y usuarias ante incidencias no resueltas

Ante la petición de información por parte de un usuario o usuaria se informa al mismo del estado de la incidencia, así como de la información existente hasta la fecha. En caso de que se tratara de una reclamación y el problema siguiera pendiente, se llevarán a cabo acciones con el fin de agilizar la resolución por parte del soporte.

2.1.8 Confirmación de la solución dada con el usuario

Una vez solucionada la incidencia, será el C.A.U. el encargado de comprobar con el usuario o usuaria que el problema ha sido resuelto, así como el grado de satisfacción del mismo. En caso de no estar conforme con la solución dada, deberá iniciarse otra vez el procedimiento correspondiente.

2.1.9 Cierre de incidencias

Solucionada y confirmada la incidencia por el usuario o usuaria, se deberá revisar la gestión de la misma con el fin de proceder a su correcta clasificación, identificación de pasos predeterminados con fines estadísticos, comunicación a personas responsables y valoración de si puede ser una solución de interés para la Base de Conocimiento.

2.1.10 Activación, en los casos que proceda, de la gestión de incidencias altas y críticas

Ante situaciones previamente establecidas (caídas de sistemas o de aplicaciones críticas) existe un procedimiento específico donde se determinan las acciones de seguimiento y de comunicación a realizar. Estas incidencias, debido a un mayor impacto en el sistema, tienen una serie de pautas de obligado cumplimiento no contempladas en el resto de procedimientos.

2.1.11 Recepción del material averiado, según los procedimientos establecidos

Existen una serie de incidencias, que, para su resolución, es necesario que el usuario o usuaria envíe el equipo al C.A.U. para su reparación o sustitución. Será responsabilidad de la empresa adjudicataria el registro, recepción, validación de que el material recibido es el correspondiente a la incidencia registrada, que ha sido enviado correctamente, la tramitación para su reparación o sustitución y la comprobación de que el usuario o usuaria ha recibido correctamente el equipo reparado.

2.1.12 Recepción de la comunicación de mantenimientos preventivos

Los grupos soportes son los encargados de comunicar al C.A.U. los mantenimientos preventivos realizados, debiéndose recoger éstos según establezca el procedimiento correspondiente.

2.1.13 Comunicación de paradas / cortes planificados.

Los grupos soportes son los encargados de comunicar al C.A.U. las paradas o cortes planificados de servicio que hay previsto realizar. Una vez recibida esta información será el C.A.U. el encargado de publicar la misma en los canales correspondientes tanto para conocimiento interno de todo el equipo C.A.U. como para conocimiento del resto de usuarios y usuarias.

2.1.14 Mantenimiento y actualización de la Base datos de Conocimiento

El DSGV dispone de un repositorio donde se almacena debidamente estructurada la documentación necesaria para la gestión de las incidencias: Guía de estilo del servicio, procedimientos existentes, soluciones estandarizadas, errores frecuentes, preguntas a realizar en función del tipo problema, manuales, pautas de documentación. Esta documentación debe ser actualizada en la medida que se definan nuevos procedimientos o se implanten nuevos servicios o aplicaciones que supongan un cambio de gestión o impliquen un conocimiento por parte del equipo.

Así mismo, se deberán publicar en la Intranet de usuario aquellas soluciones que puedan resultar de interés para el usuario final, evitando el reporte de incidencias.

Se valorará un método para facilitar la comprensión y asimilación de las modificaciones producidas por parte de los miembros del equipo.

2.1.15 Evolución y mejora de las guías de uso de las aplicaciones

Actualización con mini guías y video-tutoriales, en base a las dudas más habituales.

El propio CAU en colaboración con el equipo técnico podría dotar de más información de uso de los sistemas, que a su vez ayude a resolver incidencias en el menor plazo.

2.1.16 Supervisión de la Gestión de Incidencias y de las atenciones recibidas

Se realizarán acciones de supervisión de incidencias, con el fin de controlar y evitar que el número de incidencias sin asignar, pendientes de resolución, soluciones pendientes de confirmación, tareas de contacto de usuario, incidencias pendientes de resolución por el C.A.U. exceda de unos umbrales determinados. En cuyo caso, se tomarán las acciones necesarias con el fin de reconducir la situación en el menor tiempo posible.

Así mismo, se monitorizará la actividad de la ACD con el fin de ver si se está realizando la distribución de las llamadas, si existen muchas encoladas, la disponibilidad o no del personal técnico, etc. con el objetivo de minimizar el número de rechazos y el tiempo de espera antes de ser atendido.

El objetivo de estas acciones es asegurar la calidad en la gestión y resolución de las atenciones de forma que se evite degradar el nivel de servicio ofrecido.

2.1.17 Generación de informes y cuadros de mando

Existen una serie de informes, estadísticas y cuadros de mando que se deben cumplimentar o ejecutar con la frecuencia establecida para cada uno de ellos, así como en los casos en los que proceda, enviar a las personas correspondientes.

También deberán ser ejecutados y enviados aquellos listados acordados con los diferentes soportes o responsables del sistema.

2.1.18 Calidad de la información registrada y del seguimiento de los procedimientos.

Se establecerán mecanismos para garantizar la calidad de la información registrada por parte del Servicio durante la vida de la incidencia, así como para velar por el seguimiento y cumplimiento de los procedimientos establecidos. Este apartado se considerará como un criterio a valorar.

2.2. Mejora continua del Servicio

2.2.1 Optimización del Servicio

La prestación de los servicios ofrecidos por el DSGV debe entenderse como una cadena de ejercicio compartido de gestión de valor, en el que cada eslabón interno de la cadena, aporta valor para el progreso del siguiente mediante su propia mejora continua, todo ello enfocado en conseguir un objetivo común, aportar valor al cliente.

Dicha cadena a alto nivel está conformada por tres eslabones principales:

- *Centro de Atención a Usuarios y Usuarías*
- *Servicio de Operación*
- *Servicio de soportes avanzados*

Además, dicha cadena se caracteriza por tres líneas maestras:

- *Una gestión coordinada, ágil y EFECTIVA (equilibrio entre eficiencia y eficacia) dentro de cada eslabón*
- *La generación continua de conocimiento dentro de cada eslabón*
- *La generación de valor en ambas direcciones de la cadena*

La mejora continua debe ser el centro de toda la gestión del servicio y es la que permite avanzar en esas 3 líneas maestras. Esta mejora continua debe estar centrada en perseguir:

- *La EFECTIVIDAD, entendida como un equilibrio entre la eficacia (“hacer las tareas correctas”) y la eficiencia (“hacer bien las tareas”), es decir:*
“Hacer bien las tareas correctas” (evitando el derroche y hacer tareas innecesarias)
- *La GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO, entendiendo el conocimiento NO como información documental, sino como una combinación entre información y experiencia profesional diaria que permita saber usar dicha información para un propósito concreto, en este caso CREAR VALOR.*

Para esto último, el aprendizaje continuo de las personas del servicio debe estar incrustado en el flujo de trabajo diario.

Por todo lo anterior, la entidad adjudicataria reconoce la importancia de obtener no solo un servicio de atención a usuarios y usuarias adaptable y capaz de asumir nuevas tareas, sino también uno que busque constantemente la efectividad operativa para lograr asumir nuevas funciones sin crecimiento de los recursos del servicio.

Se espera que los adjudicatarios aborden en sus propuestas la estrategia para optimizar la efectividad del servicio, destacando cómo planean mantener altos estándares de desempeño incluso ante posibles expansiones de tareas.

La implementación de tecnologías innovadoras, la mejora continua de procesos y la maximización de recursos serán aspectos clave en la evaluación de las ofertas. Se solicita a los adjudicatarios que proporcionen detalles sobre cómo planean mantener una efectividad sostenible, garantizando así que el servicio no solo sea flexible y expansible, sino también efectivo en la entrega de resultados.

2.2.2 Comité de seguimiento de la mejora continua del Servicio

Se creará un comité de seguimiento donde participarán las Áreas de Desarrollo, Sistemas y Comunicaciones, así como la Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos.

Con una periodicidad trimestral, el CAU podrá traer a este comité propuestas de mejora en base a las incidencias recibidas en el último periodo y ver qué acción o acciones de mejoras se abordarán en el periodo siguiente, teniendo además una línea específica de formación, video tutoriales, etc.

2.3. Idioma de Atención

Todas las actividades descritas para el servicio deben ser atendidas por profesionales en las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma: euskera y castellano.

2.4. Público Objetivo

Las usuarias y usuarios que pueden contactar con el C.A.U. son todos aquellos que utilicen equipos conectados a la red corporativa del DSGV (las diferentes Direcciones y Servicios del Departamento) así como aquellos que acceden a través de redes afines (bomberos, Osakidetza, ...) o a través de un certificado digital.

2.5. Actualización Tecnológica

En el transcurso de la ejecución del contrato podrán surgir nuevas aplicaciones. Se deberá garantizar la actualización de los conocimientos en los componentes de los servicios. Esta actualización de conocimientos deberá ser evaluable por el DSGV semestralmente, siendo responsabilidad de la Adjudicataria la adaptación de los recursos personales y materiales.

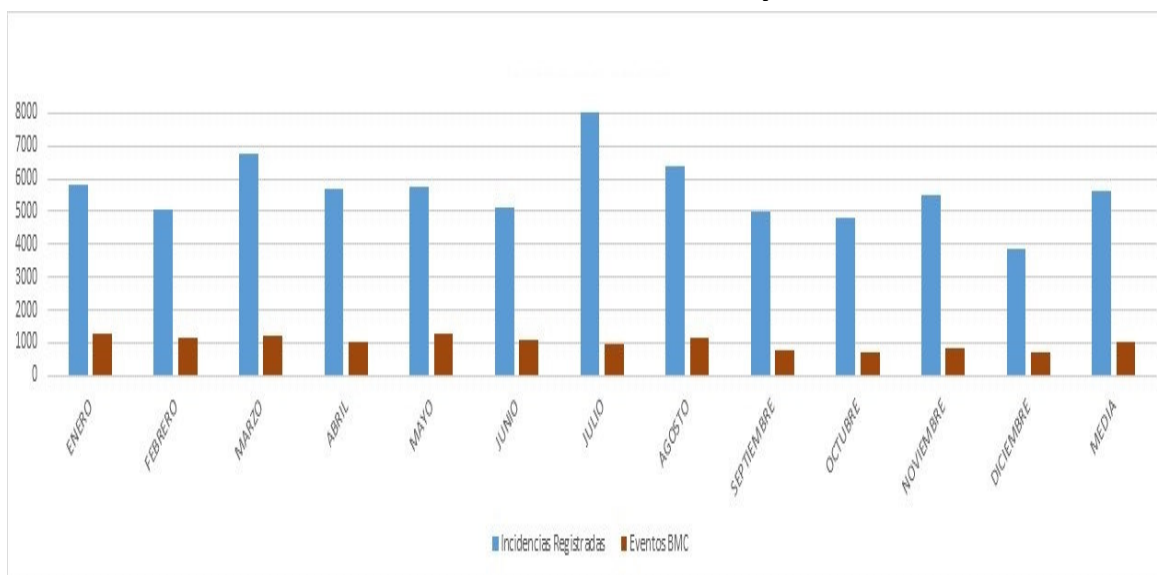
2.6. Dimensionamiento del servicio

Con el fin de que la empresa adjudicataria puede dimensionar el equipo necesario para la prestación del servicio, se ofrecen a continuación unos datos orientativos de volumen, correspondientes al año 2023:

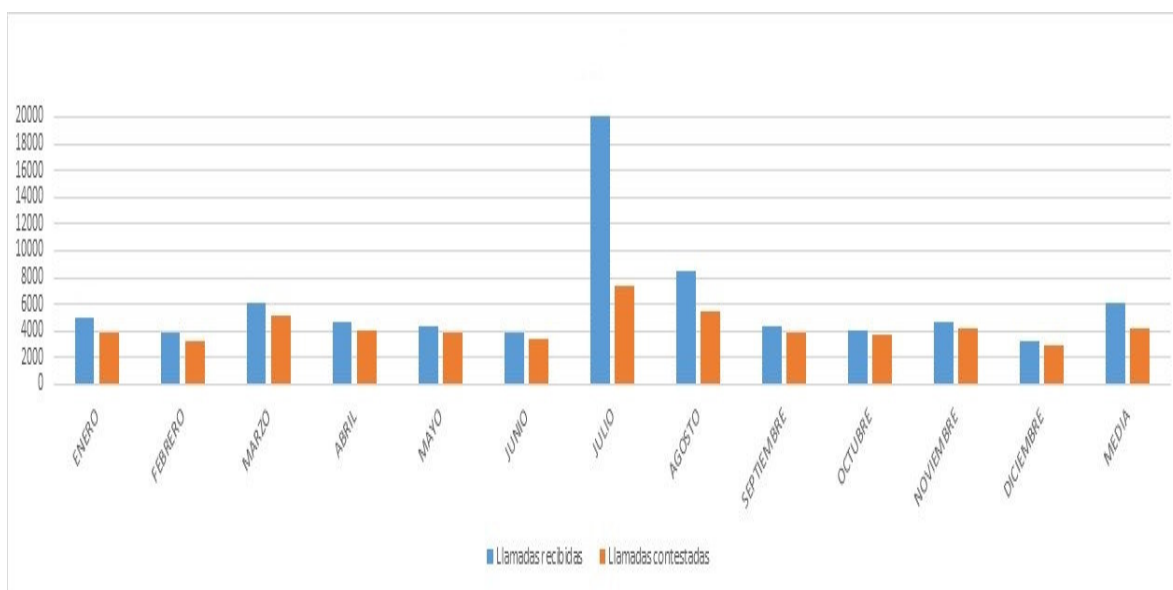
- Llamadas recibidas: **73.023**
- Incidencias de usuario gestionadas dependiendo el tipo de fuente reportada:
 - Teléfono: **45.605**
 - Autoservicio: **5.358**
 - Correo: **2.224**
 - Fax: **10**
 - Buzón de voz: **1.925**
 - Administración de Sistemas: **250**
- Eventos gestionados: **12.135**
- Incidencias solucionadas por el CAU: **18.666**
- Grupos soportes gestionados: **140**
- Noticias publicadas: **35**
- Usuarios y usuarias internos susceptibles de utilizar el servicio: **10.273**

Para dar una idea de la distribución a lo largo del año, se presentan los siguientes gráficos correspondientes al año 2023:

2023 – Volumen de Incidencias y Eventos



2023 – Volumen de Llamadas



2.7. Tratamiento de datos e información.

El servicio prestado y la empresa adjudicataria quedarán obligados al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos y la Ley de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales, y normativa de desarrollo. La adjudicataria asegurará que las personas que prestan el servicio son conocedoras del mismo y deberán garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas encargadas de su tratamiento, entre los que se cuentan tanto las personas de los equipos de trabajo como personal asignado al servicio. La adjudicataria actuará como encargada del tratamiento.

La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener la confidencialidad y reserva de cualquier información que pudieran conocer con ocasión del servicio prestado.

2.8. Auditoría de seguridad y trazabilidad de los servicios

La adjudicataria adquirirá el compromiso de ser auditado, por personal autorizado por el DSGV, en cualquier momento en el desarrollo de los trabajos, con el fin de verificar la seguridad implementada, comprobando que se cumplen las recomendaciones de protección y las medidas de seguridad de la distinta normativa, en función de las condiciones de aplicación en cada caso. Además, adquiere el compromiso de entregar la información que desde el DSGV se requiera.

Por otro lado, y en el marco de la ejecución de los trabajos, y con el fin de garantizar la seguridad de la información manejada, el DSGV se reserva la capacidad de monitorizar la actividad de los sistemas, por lo que se informará a los Receptores del servicio de este aspecto. La auditoría se basará en la existencia de evidencias que permitan sustentar objetivamente el cumplimiento de las normas y procedimientos acordados.

La adjudicataria deberá implementar un proceso de revisión continua con el fin de detectar vulnerabilidades en los procesos y sistemas. Estas revisiones deberán ser periódicas y realizarse al menos semestralmente, poniendo a disposición del DSGV los resultados de dichas revisiones. Las evaluaciones no deberán tener impacto en los servicios, y deberá informarse al DSGV del inicio y finalización de las mismas y solicitar la autorización previamente a su realización.

El resultado de las auditorías, tanto en el plano de seguridad como operativo, deberá estar acompañado de las acciones correctoras que se deriven, así como el plan de implantación de las mismas.

2.9. Plan de contingencia del servicio.

La adjudicataria deberá presentar un plan de contingencia del servicio que garantice la operación del mismo ante desastres o situaciones que deriven en la indisponibilidad o pérdida de continuidad del mismo. Dicho plan deberá ser entregado y validado por las partes antes del séptimo mes del servicio. Además, dicho plan deberá ser actualizado y revisado por la adjudicataria de manera semestral.

3. CONDICIONES DEL SERVICIO

3.1. Rasgos generales

El C.A.U., que es bilingüe, euskera y castellano, es el punto único de contacto para los usuarios y usuarias del servicio y cuya actividad comprende el registro y resolución on-line de las consultas e incidencias de problemas estandarizados y la asignación al soporte correspondiente en el caso de no resolución en ese primer nivel. No solo gestionará incidencias informáticas sino también aquellas relacionadas con averías de equipos informáticos, eléctricos, de comunicaciones e infraestructuras.

El C.A.U. realizará el seguimiento de las incidencias hasta su resolución y una vez comprobada la resolución satisfactoria con el usuario procederá a su cierre.

También se encargará de comunicar las paradas o cortes planificados y mantenimientos preventivos, recepcionar el material averiado, activar la gestión de incidencias altas y críticas, mantenimiento y actualización de la base de datos de Conocimiento, supervisión de las incidencias y atenciones recibidas, generación de informes y cuadros de mando, y evolución y mejora de las guías de uso de las aplicaciones (dudas frecuentes).

3.2. Organización del servicio.

La empresa adjudicataria dispondrá del personal técnico adecuado con la preparación y experiencia suficiente para llevar a cabo las tareas necesarias en la ejecución del contrato.

En la siguiente relación se establece un reparto estimado de los recursos previstos. Estos recursos podrán variar a lo largo del contrato en función de las necesidades del servicio.

Recursos previstos	Nº de personas
Coordinador o coordinadora del servicio	1
Jefes o jefas de turno	2
Técnicos o técnicas de atención telefónica	8

El coordinador o coordinadora del servicio deberá prestar sus servicios a tiempo completo.

Los jefes o jefas de turno deberán abarcar de lunes a viernes los turnos de mañana y tarde.

Además, el adjudicatario complementará los recursos estimados con aquellos otros que considere necesarios para cumplir con el ANS. Estos recursos serán descritos en la oferta.

Es deseable que, al margen de las competencias y funciones explícitamente asignadas se disponga de un equipo de trabajo proactivo con capacidad de proponer elementos de optimización y mejora.

El personal del C.A.U. deberá de disponer de conocimientos específicos del entorno y estar permanentemente actualizado en su conocimiento sobre actuaciones y procedimientos que se estén aplicando o se vayan a producir sobre las instalaciones.

Para ello, la empresa adjudicataria se responsabilizará de la formación de su personal y procederá a las acciones formativas necesarias pudiendo la empresa contratante reclamar la sustitución de parte del personal o la formación del mismo siempre que se detecte que se están realizando soluciones erróneas o equivocadas o que las actuaciones se demoran más de lo razonable o que existe la necesidad de actualizar conocimientos sobre nuevas tecnologías para el correcto desempeño de sus funciones. Así mismo, la empresa adjudicataria será la responsable de elaborar los procedimientos de actuación ante cualquier demanda por parte del contratante.

En ningún caso la empresa adjudicataria podrá alegar desconocimiento de la técnica y particularidades en que se desarrolla el tipo de servicio contratado para eludir responsabilidades o para repercutirlo en una demora en los trabajos o un incremento de los precios.

3.3. Cualificación técnica del equipo de trabajo

El nuevo personal de la empresa adjudicataria deberá tener como mínimo la siguiente cualificación técnica:

Perfil de coordinador o coordinadora del servicio

- Titulación de Grado Superior (MECES 2 o superior) en Informática o Telecomunicaciones, o en su defecto, Grado Superior (MECES 1) en informática o equivalente y 3 años de experiencia demostrable en el entorno de referencia.
- Experiencia mínima de 2 años en la gestión de equipos
- Experiencia mínima de 2 años en gestión y organización de C.A.U.s
- Conocimientos de ITIL.
- Conocimiento de la problemática de usuario y usuaria, y sus peculiaridades

Perfil del jefe o jefa de Turno y perfil del personal técnico de atención

- Titulación de Grado Superior (MECES 1 o superior) en informática o equivalente, o en su defecto 3 años de experiencia demostrable en el entorno de referencia.
- Conocimiento avanzado de las herramientas de ofimática (Word, Excel y Power Point). Este punto se acreditará mediante el sistema de acreditación I.T. Txartela o equivalente.
- Conocimientos de ITIL.
- Experiencia mínima de un año en puesto de atención telefónica
- Conocimiento de la problemática del usuario y sus peculiaridades
- Curso de atención telefónica
- Experiencia mínima de 1 año en trabajos con colaboración en equipo

Al menos una tercera parte del personal del servicio tendrá un mínimo de certificación en euskera B2 o superior del IVAP o equivalente, que asegure la atención en este idioma a los y las usuarias que así lo requieran.

3.4. Horario de la prestación del servicio

La cobertura de servicio se realizará de lunes a domingo, 24 horas al día, los 365 días del año, con independencia de los diferentes horarios y festivos que puedan tener los usuarios y usuarias a los que presta servicio.

3.5. Mecanismo de acceso al servicio

Los mecanismos de acceso al servicio son varios, con una incidencia bastante desigual, el teléfono es la forma habitual de contactar, seguida de lejos por el autoservicio, email y buzón de voz.

El servicio dispone de un número de teléfono para la atención, que está operativo las 24 horas al día, los 365 días del año.

3.6. Evolución de la situación actual.

Actualmente hay una alta satisfacción con el servicio que se está dando, pero teniendo en cuenta el proyecto en que está inmerso el Gobierno Vasco en cuando innovación y mejora en la gestión de las TICs, se ve necesario ir dando una serie de pasos en aras de alcanzar estos objetivos estratégicos.

Esta situación quedará reflejada en al menos estos puntos:

- Evolucionar a una solución en la que el servicio:
 - Es punto de contacto único entre usuarios y la gestión de TI, grupos operacionales, y del entorno convergente
 - Con mayor integración entre el servicio y los grupos de soporte experto
 - Con bases de datos del servicio enriquecidas y centralizadas
 - Se hable el lenguaje de usuarios/as y de la tecnología, con visión de negocio
 - Con una visión de divulgación y apoyo consolidada
- Con soluciones más tecnológicas:
 - Soluciones de autoresolución (preguntas frecuentes, mini guías y video-tutoriales en base a las dudas más habituales)
 - Automatismos de acceso, atención y resolución

3.7. Servicio de centralita.

Se requiere que se contemplen los servicios de centralita necesarios para poder dar el servicio.

Las funciones que debe cubrir son:

- Centralita compatible con tecnología de Voz IP
- Al ser un canal prioritario, deberá estar basado en plataforma en alta disponibilidad, con garantías de recuperación instantánea ante caídas o errores
- Deberá identificar al llamante, y disponer de mecanismos para la realización de llamada de retorno (callback) hacia el cliente que no haya sido atendido.

- Mantendrá un histórico de llamadas, pudiendo realizarse análisis de llamantes únicos, cantidad de veces (y momentos) en que cierto número o ciertos orígenes han contactado o tratado de contactar con el servicio, etc.
- Los operadores dispondrán de posibilidad de poner en espera una llamada, lanzar una consulta en directo, transferir la llamada a otros departamentos externos o propios del DSGV.
- Si hubiera que poner un mensaje que no esté pregrabado habría que ponerlo en producción en menos de 20 minutos.
- Métricas a disponer en la centralita:
 - Volumetrías de llamadas, en valores absolutos y en porcentaje:
 - Entrantes totales, Rechazadas por timeout, Rechazadas por horario, Atendidas, Perdidas, Abandonadas por usuario.
 - Deberá proporcionar métricas de tiempos de espera y conversación.
- El DSGV deberá disponer de un acceso para poder visualizar en tiempo real la situación de las plataformas telefónicas en volumetría y otras métricas de interés.

3.8. Ubicación del servicio

El servicio se prestará en los locales de la empresa adjudicataria, que deberá observar las normas de seguridad, tanto físicas como operativas para empresas adjudicatarias del DSGV, de obligado cumplimiento.

La adjudicataria deberá contemplar como costes incluidos en el servicio, sin que se suponga coste adicional alguno para el DSGV, los derivados de:

- La implantación de la solución de centralita de la adjudicataria
- Los medios, infraestructuras, etc..., necesarios para operar el servicio con las medidas de seguridad para empresas adjudicatarias que se demanda desde el DSGV: espacios, medios materiales, centralita, comunicaciones, equipamiento, seguridad, licencias, en definitiva, todo lo necesario para ofrecer el servicio con las garantías y niveles de servicio requeridos.

3.9. Equipo de trabajo

3.9.1 Organización.

El equipo actual estará compuesto por una persona responsable del CAU del DSGV y de un equipo de personas de la adjudicataria. Las funciones se reparten de la siguiente manera:

- Responsable del CAU del DSGV: Responsable operativo del servicio, que garantiza el funcionamiento de todo el sistema, entornos, configuraciones, negocios, relaciones con clientes. Gestor del servicio, que participa activamente en la implantación de nuevas soluciones y/o integración de nuevos servicios.
- Adjudicataria: equipo gestionado que realiza las funciones propias del servicio y del día a día.



3.9.2 Medios materiales.

La adjudicataria dotará de todos los medios materiales y técnicos a los componentes del servicio de manera que puedan realizar las funciones requeridas, cubriendo desde aspectos como ubicación, seguridad, transporte, servicios tecnológicos de navegación y telefonía, PCs, teléfonos, móviles, licencias de software, centralita y cualquier otro material que sea requerido para poder realizar las operaciones solicitadas en el servicio, en el horario y las condiciones especificadas.

4. FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1. Fase de transición de entrada

La transición de los servicios actuales se plantea con una duración al menos de 1 mes, no obstante, será la adjudicataria la que plantee en su plan de transición la duración de las fases y estrategia más adecuada que garantice una transición de los servicios a la adjudicataria entrante sin afectar a los servicios ni niveles de servicio actuales. Este plan deberá ser aprobado por el DSGV en el momento en que se lleve a cabo.

Las condiciones de la transición son:

- La transición tendrá un coste que debe estar incluido en el coste total del servicio, es decir es transparente para el DSGV y debe tener incluido todos los conceptos.
- A partir del inicio real del servicio, se podrá proceder a la facturación de los servicios, mediante facturación mensual, una vez finalizado el mes.

En cualquiera de los casos, la nueva adjudicataria será la responsable última del servicio, con lo que, si a la finalización de los contratos actuales, la adjudicataria no hubiera sido capaz de recepcionar con éxito la tarea encomendada, ésta deberá poner los medios necesarios para garantizar que el servicio se presta sin impacto, incrementando los recursos (materiales y/o personales) y desarrollando planes y procedimientos para aminorar dicho impacto, y sin coste para el DSGV.

Durante las etapas de transición el Servicio lo seguirá prestando la adjudicataria saliente, mientras que la entrante recibe la transferencia de conocimiento, herramientas y procedimientos que sean necesarios, y se realiza el traspaso de actividad progresivamente.

La propuesta deberá presentar el plan de transición (recepción) previsto que reflejará cómo coordinar y ejecutar el traspaso del servicio a la nueva adjudicataria de manera que se garantice en todo momento la continuidad del servicio.

El plan de transición contemplará, entre otros, 1) la metodología propuesta para la fase, 2) los recursos necesarios para ejecutarla, 3) el calendario propuesto, 4) la estrategia de transición, 5) la documentación, procedimientos o herramientas a traspasar o utilizar, 6) el equipo y comités que participarán en la fase.

La aprobación de la transición y por consiguiente del Periodo de transición no se dará por finalizada hasta el momento en que se realicen los pilotos o pruebas necesarias acordadas con el DSGV de manera que se pueda probar y garantizar la correcta transición de los servicios.

Durante esta fase se deberá, como mínimo:

- Llevar a cabo la reunión de lanzamiento;
- Revisar el Plan de transición presentado en la propuesta para ajustarlo a los objetivos, necesidades, situación actual y calendarios en el Inicio del servicio;
- Presentar la nueva versión del Plan de transición actualizada que deberá ser aprobada por el DSGV;
- Presentar al equipo que participará en la Fase de transición.

Al darse la transición entre la adjudicataria saliente y la entrante, el DSGV es el responsable de coordinar y de dar el visto bueno a dicha transición.

4.2. Prestación normal del servicio

Esta fase se caracteriza por la prestación normal del Servicio según lo requerido en el presente pliego, tanto a nivel operativo (ejecución del servicio, evolución tecnológica, etc.), como de gobierno (comités, seguimiento del servicio y de niveles de servicio, etc.).

4.2.1 Posibles Proyectos durante la evolución del contrato

Subida de versión de la herramienta ITSM que se está utilizando desde Remedy. Esto implicará un soporte a demanda mientras dure la migración a la nueva versión y la configuración de las personalizaciones particulares realizadas para el Gobierno Vasco.

4.2.2 Plan de devolución del servicio

Será tarea obligatoria, dentro de los 6 primeros meses de operación del servicio la entrega del plan de devolución del servicio, que será aprobado por el DSGV a los 20 días laborables de la entrega, y que deberá incluir el detalle de las tareas, actores, dedicación, calendario, responsabilidades y metodología que afecte a los recursos (documentos, herramientas, procedimientos, etc.) de manera que se indique el estado en el que se encuentran y la manera en la que se traspasarán a la nueva adjudicataria entrante durante la fase de devolución.

4.3. Devolución del servicio

La fase de devolución del Servicio transcurrirá durante al menos el último mes del Contrato (del periodo inicial o de las correspondientes prórrogas) y tendrá un coste que debe estar incluido en el coste total del servicio. Durante este periodo la adjudicataria saliente colaborará con la adjudicataria entrante en todas aquellas tareas y responsabilidades para traspasarle el servicio (conocimiento, documentación, etc.), de acuerdo con el plan de devolución acordado con el Cliente.

En concreto la adjudicataria deberá entre otras tareas realizar lo siguiente:

- Continuar operando el servicio hasta el final del contrato.
- Traspasar a la nueva adjudicataria entrante o al Cliente todo el conocimiento asociado con el servicio de cara a garantizar la prestación futura del mismo.
- Entregar al Cliente la totalidad de las herramientas y actualizaciones realizadas durante la prestación del servicio. Esto incluirá documentación, análisis funcionales, diseños, manuales, etc.
- Todos los datos que obren en su poder relativos a la prestación de los Servicios.
- Cualquier otra información requerida por el Cliente relacionado con los Servicios.

5. NIVELES DE SERVICIO

Se establece un conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que serán objeto de seguimiento mensual y un nivel de cumplimiento de los mismos como umbral de calidad de servicio.

Se entiende como Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el acuerdo entre la adjudicataria del Servicio y el DSGV con objeto de garantizar unos niveles de calidad mínimos sobre el servicio prestado. En él se indica el servicio concreto, se documenta el objetivo de Nivel de Servicio y se especifican los compromisos que debe cumplir la adjudicataria del Servicio.

Alguno de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) son considerados críticos y por tanto llevan asociada una penalización en caso de incumplimiento. Otros, en cambio, tienen la función de Indicadores de rendimiento, para medir y detallar la calidad del Servicio a modo informativo sin conllevar asociada ninguna penalización en caso de incumplimiento.

Durante la ejecución de los servicios la adjudicataria podrá recoger indicadores adicionales a los indicados en el presente pliego en el modelo de Acuerdos de Nivel de Servicio para su implantación en la fase de transición.

Adicionalmente la adjudicataria podrá ofrecer otros ANS que complementen a los anteriores, en cuyo caso se considerarán de obligado cumplimiento. Los ANS, serán revisados anualmente entre la adjudicataria y el DSGV.

Una vez finalizado el periodo de transición, la adjudicataria estará obligada a reportar el nivel de los ANS con la periodicidad establecida.

5.1. Seguimiento y reporte de los ANS

La medición y el seguimiento de los niveles de servicio se realizarán con la periodicidad definida para cada indicador, de forma que se garantice su correcto seguimiento dentro del Comité de Seguimiento del Contrato, sin perjuicio de que su seguimiento y análisis sea posible en cualquier momento.

La adjudicataria proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato. La información será objetiva y obtenida preferentemente a través de los registros elaborados con las herramientas de gestión.

La medición y el seguimiento de ANS se realizarán con la periodicidad que garantice su correcto seguimiento y reporte dentro del Comité de Seguimiento del Contrato sin perjuicio de que su seguimiento sea posible con carácter diario, mediante otras herramientas como un portal o cuadro de mando para el seguimiento del servicio, que permita su vigilancia constante.

La adjudicataria presentará, adicionalmente, un informe formal de resultados de la medición de los ANS antes del décimo día hábil del mes siguiente al período evaluado. Tras la entrega del informe, el DSGV revisará los cumplimientos e incumplimientos, valorando las justificaciones aportadas por la adjudicataria, reflejando finalmente las penalizaciones acumuladas en ese mes en el Comité de

Seguimiento mensual. Todos los datos y referencias que conformen los ANS, deben ser de libre disposición para que el DSGV pueda auditar y revisar tanto los datos resultantes como el origen y cálculo de estos.

5.2. Acuerdos de Niveles de Servicio

En este apartado se recogen los valores solicitados por el Gobierno Vasco para aquellos parámetros que indican la capacidad de respuesta de la empresa adjudicataria y fijan el nivel de servicio que debe ser satisfecho en la ejecución de este contrato. Se trata de indicadores de medida para monitorizar y controlar la correcta evolución de los servicios.

Anualmente como se comenta más adelante se llevará a cabo una revisión en el comité específico para revisar y actualizar siempre de acuerdo por las partes los niveles de servicio, principalmente i) revisar los objetivos de cumplimiento en base a las medidas obtenidas durante el año, ii) incorporar o eliminar nuevos ANS por petición de alguna de las partes.

Las entregas que se solicitan en el presente pliego, como es el plan de devolución no tiene la consideración de ANS. En cambio, la adjudicataria deberá remitir en tiempo y forma los documentos especificados, que estarán sujetos a la aceptación por parte del DSGV, que deberá de validarlos según los plazos que se acuerden. Dichos documentos no se considerarán válidos si no disponen de la calidad necesaria según estándares de mercado.

Los niveles de servicio a medir y reportar para los servicios recogidos en este pliego serán como mínimo los siguientes:

Indicador	Título	Descripción del ANS	Objetivo de cumplimiento	Periodo de medida
INDICADORES DE ATENCIÓN TELEFÓNICA				
ANS-01	Número de llamadas abandonadas	Se entiende por llamada abandonada cuando una vez que se accede a la ACD del C.A.U. no se llega a contactar con ningún técnico/a del servicio, ni con el buzón de voz habilitado para tal fin, es decir, la persona que llama cuelga sin ser atendida, y el C.A.U. no es capaz de ponerse en contacto posteriormente con ella. Para el cómputo de este nivel de servicio, se tendrán en cuenta tanto las llamadas que acceden a la cola del usuario/a como a la del soporte	< 15% respecto al nº total de llamadas entrantes al sistema en el mes	Mensual
ANS-02	Tiempo de abandono	El tiempo de abandono hace referencia al tiempo que transcurre desde que una llamada accede al ACD hasta que ésta abandona (es decir, cuelga). Este tiempo se mide cada quince minutos y se obtiene como el tiempo medio (Sumatorio tiempo de permanencia en la ACD / número de llamadas abandonadas).	< 10 sg en el 90% de las llamadas	Mensual



ANS-03	Tiempo medio en llamada	Se entiende por tiempo medio de llamada a la media de tiempos de atención de las y los agentes en una llamada. Desde que contestan hasta que dan por finalizada la misma.	< 3 min en el 90% de las llamadas	Mensual
INDICADORES DE CALIDAD				
ANS-04	Tiempo de registro	Se entiende por tiempo de registro, aquél que transcurre desde que el usuario o usuaria comunica la petición de atención al C.A.U hasta que éste la incorpora en la herramienta de Help-Desk. Para el cálculo de este nivel de servicio sólo se tendrán en cuenta aquellas atenciones que se reciban por alguno de los siguientes medios: correo, fax o buzón de voz.	≤ 20 minutos en el 90% de las atenciones	Mensual
ANS-05	Tiempo de tramitación	Aquel que transcurre desde que se registra la petición de atención en la herramienta de Help-Desk hasta que se asigna un soporte para su resolución con independencia de que éste sea notificado o no en dicho momento. Para el cálculo de este nivel de servicio no se tendrán en cuenta las atenciones de tipo Material.	≤ 20 minutos en el 90% de las tramitaciones	Mensual
ANS-06	Número de contactos de usuario/a	Se entiende por contacto de usuario/a, aquellas tareas encaminadas a registrar cualquier contacto (telefónico, por correo, ...) en la herramienta de Help-Desk (como incidencia, o detalle de trabajo en la incidencia original en el caso de reclamaciones, ...).	≥ 95%	Mensual
ANS-07	Número de confirmaciones	Son las confirmaciones telefónicas de que la incidencia se ha solucionado correctamente, en los casos en los que, por la criticidad o características de la incidencia, el procedimiento específico así lo requiera	≥ 95%	Mensual
ANS-08	Porcentaje de plantillas correctas.	Este nivel de servicio mide el porcentaje de incidencias que tienen asignada la plantilla correctamente.	≥ 80% respecto al total de incidencias	Mensual
ANS-09	Incidencias resueltas en primer nivel	Son las incidencias resueltas por el C.A.U. en base a los conocimientos de las y los agentes, experiencia, etc., sin necesidad de asignarlas a otro soporte.	≥ 20% respecto al total de incidencias solucionadas	Mensual
ANS-10	Incidencias abiertas durante más de un mes	Este nivel de servicio mide el número de incidencias que permanecen abiertas durante más de 1 mes y que no han sido reclamadas por Arreta en 15 días.	Indicador de calidad que no lleva aparejado ningún objetivo	Mensual

ANS-11	Informes	Entrega de informes 2 días laborables antes de la reunión de seguimiento	100%	Mensual
ANS-12	Número de propuestas de mejora	Número de propuestas de mejora del servicio	> 1	Trimestral

Para llevar a cabo la medición de los niveles de servicio de calidad de gestión se tendrán en cuenta los datos recogidos en la herramienta de HelpDesk donde se recoge toda la información relativa a la atención / incidencia correspondiente al registro, tramitación y cierre de la misma. Para los niveles de servicio relativos a la atención telefónica se consideran los informes que facilita la ACD implantada.

5.3. Resolución del contrato

Podrá ser causa de resolución del contrato los siguientes aspectos:

- El cumplimiento de los niveles de servicio en un porcentaje inferior al 70% de forma repetitiva (más de 3 veces en los últimos 12 meses) en más de un indicador podrán dar lugar automáticamente a la resolución del contrato sin derecho alguno por parte de la empresa adjudicataria a indemnización, reservándose el DSGV el derecho a emprender las acciones pertinentes por el perjuicio causado.
- El incumplimiento de la obligación de la empresa adjudicataria de cumplir las condiciones salariales de las personas trabajadoras conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación, así como de la obligación de subrogación de los contratos de trabajo amparados por dicho Convenio Colectivo.

5.4. Modificaciones de los ANS

Anualmente los ANS serán revisados en el Comité Estratégico con el objetivo de fijar nuevos valores objetivo más exigentes, debido a la mejora continua y curva de aprendizaje del servicio.

Para alinear el modelo de ANS a los requerimientos del DSGV y al cumplimiento de mejores prácticas, ambas partes podrán proponer cambios sobre el modelo, que serán revisadas por el Comité Estratégico y aprobadas por las partes.

Se considerarán cambios del modelo:

- La definición de nuevos indicadores.
- Variación en la forma de cálculo de un indicador (fórmula de cálculo, ventana temporal, muestra, etc.).
- Modificación de los valores objetivos definidos.
- Cualquier modificación en el modelo que sea requerida con motivo de cambios regulatorios y/o normativos futuros.

6. GOBIERNO Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

6.1. Responsabilidades y gestión del servicio

La actuación de la empresa adjudicataria será supervisada por un responsable del Gobierno Vasco. Esta persona tendrá las más amplias atribuciones, y sus órdenes e instrucciones serán inmediatamente ejecutivas.

A su vez la empresa adjudicataria designará una única persona interlocutora, con el rol de Coordinador del Servicio, que responderá a todas las posibles eventualidades que se produzcan durante la duración del presente contrato. Dicha persona será la responsable de gestionar y coordinar el Servicio. Para alcanzar estos objetivos se define una estructura de seguimiento del contrato de tres niveles:

- Nivel estratégico: orientado a la resolución de conflictos que impactan en el servicio, mejora progresiva de los mismos y a la modificación del contrato de manera que este alineados con los objetivos del DSGV.
- Nivel seguimiento del servicio: Este nivel se encarga de realizar un seguimiento de los SLA, la priorización de iniciativas y de resolver los problemas con bajo impacto en el servicio.
- Nivel operativo: está ligado a la ejecución concreta de los servicios. Por ello, se encarga del seguimiento diario del servicio, realizando la revisión de las incidencias, interrupciones de servicio, riesgos y seguimiento de los proyectos.

La empresa adjudicataria está obligada a dar total cumplimiento a las condiciones que al efecto de control establece el Gobierno Vasco. Las discrepancias sobre el desarrollo de los servicios serán resueltas siempre al nivel más elevado de representación.

La persona responsable de la empresa adjudicataria y la del Gobierno Vasco, mantendrán reuniones periódicas para revisar la situación y desarrollo de los servicios, con una periodicidad mínima de un mes.

El incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de lo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas y cuando dicho incumplimiento sea reiterativo o se refiera a órdenes que le hayan sido impartidas por escrito y advirtiéndole que son esenciales para el buen fin del contrato, se considerará causa de resolución del mismo.

Inicio del servicio

Como primera actividad asociada al contrato se establecerá una reunión de lanzamiento del servicio entre la empresa adjudicataria y el DSGV, en el cual se identificarán los interlocutores de ambas partes.

En esta reunión además se definirán el resto de condiciones que afectan a la ejecución del servicio, si existiesen, y se establecerá el calendario de reuniones de seguimiento.



6.2. Control de calidad

La empresa adjudicataria será responsable del control para la correcta ejecución de todos los trabajos consecuencia del objeto del contrato, siempre de acuerdo a los requisitos y pautas establecidos por los técnicos/técnicas del DSGV

Los principales trabajos de gestión y control que la empresa adjudicataria deberá incluir son:

Con respecto a la gestión de recursos humanos:

La empresa adjudicataria deberá realizar el dimensionamiento del equipo con el fin de garantizar en todo momento los niveles de acuerdo de servicio. Así mismo, será responsabilidad suya la formación del personal técnico, tanto la impartida por él, como la posible que se pueda recibir del DSGV.

Con respecto al control de la calidad:

Se realizará la supervisión de que las incidencias se gestionan conformes a los procedimientos existentes, así como que la documentación se ajusta a los parámetros definidos.

6.3. Registros, notificaciones e Inventarios.

Como parte del contrato, la empresa adjudicataria estará obligada a dar total cumplimiento a las condiciones que al efecto de control establezcan el técnico o técnica del Gobierno Vasco.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar la información requerida por el Gobierno Vasco para conocer la situación y desarrollo de los servicios contratados. Esta información se proporcionará en forma de informes que deberán presentarse de forma periódica.

La elaboración de estos informes periódicos tiene carácter obligatorio y será entregado a la persona responsable del Gobierno Vasco, a mes vencido, **la primera semana del mes siguiente.**

7. CONDICIONES DE SEGURIDAD/GENERALES

7.1. Normas de Seguridad

El DSGV proporcionará acceso a sus sistemas informáticos y entregará la información, software y documentación necesaria para poder llevar a cabo los Servicios especificados, debiendo la empresa adjudicataria comprometerse a no utilizar para otros fines que los recogidos en el presente Pliego de Condiciones Técnicas, así como a no extraerla, cederla, publicarla o venderla total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel, debiendo proceder a la devolución de los soportes de la información facilitados por el DSGV, así como a la descarga de la misma de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluido el trabajo.

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir las siguientes normas de comportamiento respecto a los sistemas de información del DSGV

- No introducir software informático ajeno al DSGV
- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad existentes o previstos.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del DSGV, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.
- Acceso exclusivo a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.
- Utilizar exclusivamente la password (clave) que se le ha asignado y adquirir el compromiso de actuar de forma cuidadosa para que nadie conozca su palabra de paso.
- Utilizar adecuadamente y de forma cuidadosa los sistemas de seguridad implantados, de forma que se respeten y mantengan los niveles de seguridad.
- No utilizar el sistema de correo u otro medio alternativo para sacar fuera de la organización la información a la que se tenga acceso en el desempeño de sus funciones.

Además, la empresa adjudicataria adquirirá los siguientes compromisos, que a continuación se describen en cuanto a materia de seguridad se refiere:

- Los equipos conectados a la red corporativa del DSGV no podrán conectarse a ningún sistema informático o de telecomunicaciones ajeno al Departamento.
- Los equipos o sistemas que por su actividad requieran conexión a servicios externos al Departamento deberán estar aislados, es decir, separados física y lógicamente de la red informática del DSGV
- Está expresamente prohibida la instalación de módems (o similar) en equipos (PCs, Servidores, etc.) conectados a la red del Departamento de Seguridad.

7.2. Acceso y protección de datos

La empresa adjudicataria quedará expresamente obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa (1) establecida en materia de protección de datos de carácter personal, así como de la establecida para la seguridad de la información. En este sentido, la empresa adjudicataria quedará sujeta a las obligaciones establecidas en la Política de Seguridad de la Información del Departamento de Seguridad y su Normativa de Seguridad, debiendo adoptar las medidas técnicas y organizativas que garanticen un tratamiento conforme con los requisitos de dicha normativa que permita además asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada, y evitar su pérdida, alteración o acceso no autorizado.

En particular, deberá mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en el contrato, acto jurídico o Pliego de Prescripciones Técnicas, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.

Cuando algún aspecto de la citada Política de Seguridad no pueda ser satisfecho será previa y debidamente informado para evaluar y gestionar las medidas que resulten oportunas. Asimismo, con ocasión de eventuales incidencias que pudiesen acontecer, se hará uso de los específicos procedimientos establecidos de reporte y resolución de las mismas.

Ante un incumplimiento se actuará conforme a lo establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, sin perjuicio de las acciones reflejadas en los pliegos de contratación, o cualquier otra acción que se determine en base a la naturaleza y gravedad del hecho.

(1) Normativa: Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y Del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos; y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Directiva (UE) 2016/680 del Parlamento Europeo y Del Consejo de 27 de abril de 2016 relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por parte de las autoridades competentes para fines de prevención, investigación, detección o enjuiciamiento de infracciones penales o de ejecución de sanciones penales, y a la libre circulación de dichos datos.

Esquema Nacional de Seguridad, en lo relativo a lo que establece el RD 311/2022 de 3 de mayo.

Esquema Nacional de Interoperabilidad, en lo relativo a lo que establece el RD 4/2010 de 8 de enero.

7.3. Propiedad intelectual

Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán a la Administración. Cualquier producto o subproducto derivado del mismo no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso por escrito de la Administración.

Asimismo, todos los entregables que deban facilitarse a los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco (salvo las ofertas previas) únicamente deberán llevar como logotipo o señas de identidad el escudo del Gobierno Vasco o logotipos aceptados por el propio Departamento y Organismo Autónomo.

La empresa adjudicataria se verá también obligada a guardar las normas vigentes sobre, Copyright, propiedad intelectual y documentación clasificada o de difusión restringida que, por necesidades del contrato, se vea obligado a manejar.

7.4. Documentación

El DSGV facilitará toda la documentación de que se disponga sobre los procedimientos, soluciones estandarizadas, pautas de actuación y documentación, manuales, así como cualquier otra documentación existente en la Base de Conocimiento que sea de interés para el correcto funcionamiento del C.A.U.

La empresa adjudicataria estará obligada a mantenerla en perfecto estado de uso y actualizarla según lo descrito en el punto 2.1.14 de este pliego de prescripciones técnicas.

La documentación facilitada será propiedad del Gobierno Vasco. En el caso de que la documentación disponible no sea suficiente o sea necesario actualizarla como consecuencia de la implantación de nuevos procedimientos o instrucciones, la empresa adjudicataria será responsable de conseguir toda documentación e información necesaria para la correcta actualización de la misma. Esta información deberá estar disponible para el personal del DSGV en todo momento en la Base de Conocimiento del C.A.U.

Al finalizar el contrato, la empresa adjudicataria estará obligada a devolver toda la documentación, tanto la original como la actualizada, al DSGV, así mismo se compromete a realizar la transmisión del conocimiento adquirido durante su gestión en el DSGV al nuevo equipo que vaya a asumir estas funciones.